



Der Trend ist eindeutig: Die freien Werkstätten agieren zunehmend erfolgreich am Markt. Der Marktanteil im Wartungs- und Reperaturgeschäft ist in den vergangenen Jahren deutlich gestiegen.

DAT-Reports 2018

Die Zahlen lügen nicht: Mittlerweile lassen 30 Prozent der befragten Autobesitzer die große Inspektion bei einer freien Werkstatt durchführen. Im Jahr 2008 lag dieser Wert noch bei 25 Prozent. Das geht aus einem Langzeitvergleich des aktuellen [DAT-Reports](#) 2018 hervor. Noch größer war der Zuwachs bei sonstigen Inspektionen, die jeder zweite Autofahrer, also 50 Prozent, in einer freien Werkstatt in Auftrag gab. 2008 waren es erst 40 Prozent gewesen.

Auch bei der Durchführung von Reparaturarbeiten zeigen sich zwischen 2008 und 2017 deutliche **Zugewinne für freie Werkstätten**, zu Lasten der Markenwerkstätten. Ließen 2008 noch 45 Prozent der Fahrzeughalter ihren Wagen in der Markenwerkstatt und 37 Prozent in einer freien Werkstatt instand setzen, hat sich diese Relation im vergangenen Jahr fast umgekehrt : 45 Prozent der Reparaturen erfolgten in freien Werkstätten, nur noch 38 Prozent in Markenwerkstätten.

Interessant in diesem Zusammenhang: Trotz wachsender Komplexität der Fahrzeuge erreichte der Anteil der Do-It-Yourself-Schrauber im Vorjahr mit 16 Prozent die höchste Quote seit 2008. Den Grund für diese Entwicklung sieht die DAT im überwiegend jugendlichen Alter der Selbstmacher, die vorwiegend ältere Fahrzeuge fahren, die sich leichter reparieren lassen.

Nahezu identisch entwickelten sich die Marktanteile bei den Unfallreparaturen. Hier konnten sich die freien Werkstätten von 36 Prozent (2008) auf 45 Prozent im Vorjahr ebenfalls klar verbessern, während die Quote der Markenwerkstätten im selben Zeitraum von 56 auf 50 Prozent zurückging. Fast jeder dritte Auftraggeber von Unfallreparaturen (32 Prozent) konnte 2017 bei einem Vollkaskoschaden die Werkstatt nicht mehr frei wählen, weil sie von seiner Versicherung vorgegeben war. Die durchschnittliche Schadenssumme betrug 2.099 Euro. In 80 Prozent aller Fälle wurde sie ganz oder teilweise von der Versicherung übernommen.

Der von der DAT ermittelte fiktive Durchschnittskunde - 68 Prozent Männer und 32 Prozent Frauen - ist 51 Jahre alt und kann mit 32 Jahren Fahrpraxis als „alter Hase“ am Steuer gelten. Trotz eines durchschnittlichen Monatsnettoeinkommens von 3.291 Euro ist er überraschend kostenbewusst: 32 Prozent versuchen, aufgetretene Störungen an ihrem Fahrzeug selbst zu beheben, 15 Prozent schieben anstehende Reparatur- und Wartungsarbeiten aus Kostengründen zunächst einmal auf und 43 Prozent sind bereit, gebrauchte Teile einbauen zu lassen, um Reparaturkosten zu senken.

Nach wie vor hat das eigene Auto für die befragten Fahrzeughalter einen hohen Stellenwert. Der Repräsentativbefragung von 1.416 Autofahrern zufolge legen 90 Prozent stets Wert auf einen einwandfreien technischen Zustand. „Darin liegt für Werkstätten großes Potenzial“, stellt die DAT fest. „Bei jedem werkstattkontakt können die Halter auf vorhandene Kleinschäden aufmerksam gemacht werden, die durch Methoden wie Smart oder Spot Repair kostengünstig behoben werden können.“

Werkstattkunden sind ungewöhnlich treu: Im Durchschnitt gaben 82 Prozent der Befragten Wartungs- und Reparaturarbeiten stets bei derselben Werkstatt in Auftrag. Am stärksten ausgeprägt ist diese Loyalität mit jeweils 84 Prozent bei den Haltern von deutschen Premiummodellen und Importfahrzeugen. Einwohner von Kleinstädten sind mit 86 Prozent noch anhänglicher als Großstadtbewohner (80 Prozent).

Mit der Qualität zeigten sich 78 Prozent der Kunden von Markenwerkstätten und 80 Prozent bei freien Werkstätte außerordentlich bzw. sehr zufrieden. Unter insgesamt 15 für die Wahl der Werkstatt entscheidenden Kriterien rangierte bei den freien Werkstätten ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis auf Platz 1, gefolgt von guter Erreichbarkeit und guter Betreuung. Vor der Auftragsvergabe holten 74 Prozent einen Kostenvoranschlag ein, davon 63 Prozent nur bei einer Werkstatt, 11 Prozent bei mehreren Betrieben.

„Der Wunsch nach einem Kostenvoranschlag hat in der Regel nichts mit Misstrauen zu tun“, so die DAT. „Der Fahrzeughalter möchte lediglich Klarheit über die zu erwartenden Kosten haben. Die Erstellung eines Kostenvoranschlags sollte daher eine Selbstverständlichkeit sein, zumal der Aufwand dafür dank ausgefeilter Software überschaubar ist.“

Im Vorfeld anstehender Wartungs- oder Reparaturarbeiten hatten sich im vergangenen Jahr 14 Prozent der Fahrzeughalter im Internet über Kosten oder infrage kommende

Werkstätten schlaugemacht. Davon fanden 64 Prozent die gewünschten Informationen über Google oder andere Suchmaschinen, 42 Prozent auf den Homepages von Autohäusern und Werkstätten.

Hier sieht die DAT noch Entwicklungsoptionen: Es sei nicht nur wichtig, Informationen zu Servicearbeiten im Internet zu veröffentlichen, sondern durch Suchmaschinenoptimierung auch leicht auffindbar zu machen.

Quelle: Hans W.Mayer | Der freie Kfz-ServiceMarkt / Foto: de.fotolia.com | Monkey Business